

PENGARUH EFIKASI DIRI TERHADAP KINERJA DENGAN DUKUNGAN ORGANISASIONAL SEBAGAI PEMODERASI

A.A.Ayu Ngr. Dinni Saraswathi. P.¹
I.G.A. Manuati Dewi²
Putu Saroyeni Piartini³

^{1,2,3} Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana, Bali, Indonesia
e-mail : saraswatipandji@gmail.com

ABSTRAK

Mewujudkan pelayanan yang berkualitas diperlukan efikasi diri dari pegawai dalam bekerja yang nantinya akan mempengaruhi kinerja yang dihasilkan. Selain efikasi diri pegawai, dukungan organisasional juga sangat diperlukan untuk dapat mencapai kinerja yang diharapkan sehingga akan mewujudkan pelayanan prima. Tujuan dari penelitian untuk menjelaskan pengaruh efikasi diri terhadap kinerja dan peran dukungan organisasional sebagai pemoderasi pada pengaruh efikasi diri terhadap kinerja. Penelitian dilakukan di Kantor Pertanahan Kabupaten Gianyar dengan jumlah populasi 155 pegawai. Sampel ditentukan dengan *teknik purposive sampling* yaitu sebanyak 90 orang pegawai yang terlibat langsung dalam proses pelayanan pertanahan. Teknik analisis data menggunakan analisis deskriptif dan Analisis Regresi Pemoderasian dengan program *SPSS versi 22 for Windows*. Hasil menemukan bahwa efikasi diri berpengaruh positif pada kinerja pegawai. Efek moderasi dukungan organisasional terhadap kinerja juga ditemukan signifikan yang artinya dukungan organisasional mampu memoderasi (memperkuat) pengaruh efikasi diri terhadap kinerja pegawai.

Kata Kunci : Efikasi diri, dukungan organisasional, dan kinerja.

ABSTRACT

To realize service which is with quality needed by self-confidence level of officer in working which later will influence yielded performance. Besides officer self-confidence level, support of organization also very needed to reach expected performance so that will realize excellent service. This research aim to explain influence self efficacy to performance, and know role of organizational support as moderating at influence of self efficacy to performance. Research conducted in Office Land of Gianyar Sub-Province with a population of 155 employees. The sample is determined by purposive sampling as many 90 employees who were directly involved in the process of land services. Technique analyse data the used are descriptive and regression moderating assisted with program SPSS Version 22 for Windows. Result of research find that self efficacy have an effect on positive at officer performance. Effect of support moderating of organizational to performance is also found by significant with the meaning support of organizational can moderating influence of self efficacy to officer performance.

Keyword: Self-Efficacy, Organizational Support, and Performance.

PENDAHULUAN

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik merupakan undang-undang yang mengatur tentang prinsip-prinsip pemerintahan yang baik. Menurut Schermerhorn (2002) kinerja merupakan suatu prestasi seorang pegawai yang dicapai pada kurun waktu tertentu dalam melakukan pekerjaan yang dibebankan kepadanya, yang didasarkan pada kecakapan, pengalaman, dan kesungguhan, dapat dinyatakan secara kuantitatif maupun secara kualitatif.

Kantor Pertanahan Kabupaten Gianyar sebagai salah satu lembaga pemerintah yang menyelenggarakan pelayanan publik dan selalu berusaha melakukan pembaharuan terhadap sistem kerja yang dilakukan di kantor tersebut, salah satunya memasukkan sistem Komputerisasi Kantor Pertanahan (KKP) berbasis *Web* dimana seluruh informasi tentang pertanahan dapat diakses secara *online* oleh seluruh lapisan masyarakat. Secara kuantitatif tingkat kinerja pegawai di Kantor Pertanahan Kabupaten Gianyar dapat dilihat dari hasil temuan Badan Pemeriksa Keuangan Republik Indonesia Nomor 122C/HP/XV/05/2016 tanggal 26 Mei 2016 berupa data penyelesaian pekerjaan yang belum diserahkan kepada pemohon (tunggakan pelayanan pertanahan) pada Tabel 1.

Berdasarkan data pada Tabel 1 dapat dilihat jumlah tunggakan di Kantor Pertanahan Kabupaten Gianyar tiap tahunnya cukup banyak. Ternyata setelah dilakukan pengamatan lebih mendalam, diperoleh fakta bahwa lambatnya pencapaian target kinerja diakibatkan oleh kecakapan pegawai dalam melaksanakan tugas pekerjaannya dalam hal mengoperasikan aplikasi KKP

Webkhususnya dalam menstansfer dokumen (berkas) dari sub seksi satu ke sub seksi lainnya masih terlihat kurang disiplin.

Tabel 1
Inventarisasi Pelayanan Pertanahan
Yang Belum Diserahkan Kepada Pemohon
Tahun Anggaran 2011 - 2015

No	Tahun	Jumlah Berkas
1	2011	0
2	2012	0
3	2013	222
4	2014	2164
5	2015	1518
	Jumlah	3904

Sumber: Aplikasi KKP Web Kantor Pertanahan Kab. Gianyar (2016)

Hal ini terlihat jelas pada laporan perpindahan dokumen yang ada dalam aplikasi KKP Web. Hal seperti ini sering diabaikan oleh pegawai dikarenakan malasnya pegawai membuka dan belajar mengoprasikan aplikasi KKP Web, sehingga dengan tidak langsung aplikasi KKP Web menampilkan banyaknya tunggakan berkas yang terkesan belum diselesaikan secara sistem tetapi secara teknisnya sudah diselesaikan. Kondisi seperti ini yang membuat banyaknya tunggakan berkas yang pada akhirnya mengakibatkan kinerja pegawai menjadi rendah yang ditunjukkan oleh jumlah tunggakan di KKP Web.

Efikasi dirisangat penting bagi setiap orang dalam melaksanakan tugas dengan situasi yang berbeda dari sistem kinerja manual menjadi sistem kinerja berbasis komputer. Hal ini diperkuat dengan hasil penelitian yang dilakukan Belz dan Hacket pada tahun 1983 (dalam Pajares, 2002) yang menyatakan bahwa tingkat efikasi diri yang tinggi menunjukkan seorang pegawai dengan lebih mudah melewati pelatihan yang diberikan kepadanya, sehingga hal ini akan mencerminkan prestasi akhir dari kinerjanya yang cenderung menunjukkan

keberhasilan dibandingkan dengan seorang pegawai yang memiliki efikasi diri lebih rendah.

Perubahan sistem kinerja manual menjadi sistem KKP *Web* tidak terfokus pada kesiapan dan keyakinan diri dari pegawainya saja, tetapi juga kesiapan pada aspek yang paling vital yaitu dukungan organisasional. Sejak digunakannya KKP *Web* dalam sistem pelayanan permohonan di Kantor Pertanahan selama kurun waktu kurang lebih 4 tahun, penguasaan aplikasi yang melibatkan penggunaan komputer oleh PNS masih sangat kurang dan tidak dibuatkannya buku pedoman tentang Aplikasi KKP *Web* serta tidak adanya pelatihan khusus mengenai mengoperasikan Aplikasi KKP *Web*.

Beberapa pegawai juga mengeluhkan tentang tidak adanya penghargaan yang baik dari pimpinan atas prestasi yang sudah mereka capai. Eisenberger *et al.* (1986) (dalam Shannock *et al.*, 2006) menyatakan bahwa pegawai memiliki persepsi mengenai keyakinan komprehensif tentang sejauh mana organisasi dapat memberikan kontribusi dan memikirkan kesejahteraan mereka. Rhoades dan Eisenberger (2002) juga mengatakan bahwa dukungan organisasi yang dirasakan memiliki pengaruh yang nyata terhadap kinerja dan kepuasan karyawan. Penelitian yang dilakukan oleh Rhoades dan Armeli (2001) menunjukkan bahwa dukungan organisasional terhadap kinerja karyawan berpengaruh positif.

Pengujian tentang hubungan dukungan organisasional di lingkungan organisasi Kantor Pertanahan Kabupaten Gianyar pasca perubahan sistem kerja dengan pencapaian kinerja secara maksimal sangat perlu dilakukan. Dalam penelitian ini dukungan organisasi diperlakukan sebagai variabel pemoderasi

dengan tujuan untuk mengetahui pengaruhnya dalam memperkuat atau memperlemah hubungan antara efikasi diri terhadap kinerja.

KAJIAN PUSTAKA

Kinerja Pegawai

Kinerja (*performance*) menurut Mathis *and* Jackson (2006) merupakan segala sesuatu yang dilakukan atau yang tidak dilakukan oleh seorang pegawai yang nantinya dapat mempengaruhi keberhasilan sebuah organisasi. Mangkunegara (2006) dan Malayu (2006) menyatakan bahwa kinerja adalah hasil atau prestasi kerja yang ditunjukkan secara kualitas dan kuantitas oleh seorang pegawai didalam melaksanakan tugas sesuai dengan beban tanggung jawab yang diberikan kepadanya berdasarkan atas kecakapan, pengalaman, kesungguhan, serta waktu. Lebih lanjut Mathis *and* Jackson (2006) kinerja pegawai mempengaruhi seberapa banyak kontribusi kepada organisasi antara lain termasuk 1) kualitas kerja, 2) kuantitas kerja, 3) ketepatan waktu, 4) efektifitas, 5) kerja sama. kinerja karyawan tidak terlepas dari berbagai macam faktor yang mempengaruhi (Mathis *and* Jackson, 2002) diantaranya, 1) faktor kemampuan dan 2) faktor motivasi.

Efikasi Diri

Bandura (1977) mengemukakan teori efikasi diri (*self-efficacy*) merupakan komponen kunci dalam Teori Sosial Kognitif atau Teori Pembelajaran Sosial yang merujuk kepada keyakinan bahwa ia mampu mengerjakan suatu tugas dan memotivasi dirinya dalam rangka mencapai hasil yang diinginkan. Baron dan

Byrne (2000) mengemukakan bahwa efikasi diri merupakan penilaian individu terhadap kemampuan atau kompetensinya untuk melakukan suatu tugas, mencapai suatu tujuan, dan menghasilkan sesuatu. Feist dan Feist (2002) menyatakan bahwa efikasi diri merupakan keyakinan individu bahwa mereka memiliki kemampuan dalam mengadakan kontrol terhadap pekerjaan mereka terhadap peristiwa lingkungan yang dihadapi. Efikasi diri berbeda-beda pada setiap dimensi yang dimiliki oleh masing-masing pegawai untuk mencapai kinerja yang memuaskan. Bandura (1997) menyatakan bahwa terdapat tiga dimensi pada efikasi diri yaitu, 1) Tingkat kesulitan tugas (*Magnitude*), 2) Kekuatan keyakinan (*Strength*), 3) Generalitas (*Generality*).

Beberapa studi empiris telah mengidentifikasi efikasi diri sebagai prediktor kinerja pegawai. Schunk (1991) menyatakan bahwa tingkat efikasi diri yang diperlihatkan lewat ketekunan individu telah menunjukkan bahwa efikasi diri sangat mempengaruhi kinerja baik secara langsung maupun tidak langsung melalui peningkatan ketekunan mereka. Campbell dan Hackett (1986) menemukan bahwa tingkat keberhasilan dalam penyelesaian tugas sangat dipengaruhi oleh tingkat efikasi diri dan ketertarikan individu dalam menyelesaikan tugas, sehingga hal ini sangat mendukung asumsi bahwa efikasi diri memberikan pengaruh dalam keberhasilan individu menyelesaikan tugasnya. Hal ini sejalan dengan hasil penelitian Bandura dan Locke (2003) yaitu sembilan skala besar meta-analisis secara konsisten menunjukkan bahwa keyakinan diri pegawai berkontribusi signifikan terhadap kinerja.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Judge *et al.* (2007) dan Stajkovic dan Luthans (1988) menunjukkan adanya hubungan korelasi yang signifikan positif antara efikasi diri dengan kinerja, yang berarti bahwa ada hubungan yang sangat kuat antara efikasi diri dengan kinerja. Hal ini menandakan semakin tinggi efikasi diri, maka semakin baik pula hasil kerja seseorang.

Berdasarkan landasan teori dan bukti empiris tersebut maka dirumuskan hipotesis sebagai berikut :

H₁ : Efikasi diri berpengaruh positif terhadap kinerja pegawai.

Dukungan Organisasi

Peter M. Blau hadir dalam analisis pertukaran sosial (Wallace *and* Wolf, 1986: 171; Ritzer *and* Goodman, 2004: 368). Blau (1964) menyatakan dukungan organisasional merupakan dasar hubungan pertukaran yang dijelaskan dalam prinsip sosial atau ekonomi. Dua cara utama pertukaran sosial, yaitu: (1) pertukaran menyeluruh (global) antara karyawan dan organisasi, dan (2) hubungan antara atasan dan bawahan. Hukum timbal balik (*norm of reciprocity*) menyatakan bahwa individu yang diperlakukan dengan baik oleh pihak lain akan merasa berkewajiban untuk membalasnya dengan perlakuan baik pula (Blau, 1964; Gouldner, 1960). Setton *et al.* (1996) menyatakan bahwa dukungan organisasional yang dipersepsikan level tinggi akan menciptakan kewajiban bagi individu untuk memberikan timbal baliknya. Sebuah meta-analisis yang dilakukan oleh Rhoades dan Eisenberger (2002) mengindikasikan bahwa 3 kategori utama dari perlakuan yang dipersepsikan oleh karyawan memiliki hubungan dengan

persepsi dukungan organisasi, yaitu 1) keadilan, 2) dukungan atasan, 3) penghargaan organisasi dan kondisi pekerjaan.

Hasil studi empiris yang dilakukan oleh Eisenberger *et al.* (1986) karyawan memiliki kecenderungan untuk menunjukkan keyakinan yang komprehensif bahwa organisasi tempat mereka bekerja menghargai kontribusi mereka dan peduli tentang kesejahteraan mereka. Rhoades dan Eisenberger (2002) mengemukakan bahwa secara psikologis, dukungan organisasional memoderasi dan memperkuat keyakinan individu (efikasi diri) bahwa dukungan yang maksimal dari organisasi dapat meningkatkan kinerja yang dicapai oleh pegawai tersebut. Simosi (2012) menemukan bahwa dukungan organisasional, dalam hal ini dukungan dari atasan, memoderasi hubungan antara keyakinan pegawai dengan keberhasilan prestasi kerja dalam organisasi. Dawley *et al.* (2010) dukungan dari atasan juga termasuk kedalam bagian dari dukungan organisasional yang juga memiliki peranan penting tentang bagaimana suatu organisasi yang memberikan dukungan secara maksimal sehingga pegawai akan dapat mencapai performa kerja yang tinggi. Arthur *et al.* (2003) juga menemukan bahwa efek rendahnya rasa percaya diri pegawai sangat berpengaruh terhadap prestasi kerja yang dihasilkan oleh organisasi. Jawahar dan Carr (2007) dalam penelitian mereka menemukan bahwa ketika karyawan menerima dukungan organisasional yang tinggi, sekalipun karyawan yang kurang dalam pekerjaannya maka mereka akan berusaha memberikan kinerja yang terbaik kepada organisasi melalui kinerja kontekstual. Marler *et al.* (2009) dalam penelitiannya menemukan bahwa pegawai dengan tingkat keyakinan yang tinggi akan dapat menyelesaikan pekerjaan yang

diberikan kepadanya jika diikuti dengan dukungan yang tinggi dari organisasinya, dijelaskan bahwa pegawai tersebut akan lebih sensitif dalam bekerja, dan mau belajar menggunakan teknologi baru yang diterapkan oleh organisasinya yang akan berdampak pada kinerja yang maksimal. Dalam hal ini tingkat keyakinan individu pegawai (efikasi diri) yang melibatkan dukungan organisasional dapat menumbuhkan rasa kewajiban pegawai untuk mendukung tujuan organisasi yaitu mencapai kinerja yang maksimal.

Berdasarkan landasan teori dan bukti empiris tersebut maka dirumuskan hipotesis sebagai berikut :

H₂ : Dukungan organisasional memoderasi pengaruh efikasi diri terhadap kinerja pegawai.

METODE PENELITIAN

Desain yang digunakan adalah hubungan antara variabel (kausal) yang berguna untuk mengukur hubungan antara variabel riset atau untuk menganalisis bagaimana pengaruh suatu variabel terhadap variabel lainnya. Lokasi penelitian adalah di Kantor Pertanahan Kabupaten Gianyar dengan total pegawai sebanyak 155 pegawai baik yang berstatus Pegawai Negeri Sipil (PNS) ataupun pegawai tidak tetap (PTT). Sampel ditentukan dengan *purposive sampling* yaitu pegawai yang terlibat langsung dalam pelayanan serta mengerjakan pekerjaan yang terkait dengan pelayanan sertipikat, sebanyak 37 orang PNS dan 53 orang PTT yang bertugas di Seksi Survei Pengukuran dan Pemetaan serta Seksi Hak Tanah Pendaftaran Tanah.

Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu melalui 1) Kuesioner, melalui pertanyaan tertulis untuk dijawab oleh responden sesuai dengan obyek

penelitian, 2) Wawancara, digunakan untuk menggali informasi dan tanya jawab secara langsung kepada responden, hal ini bertujuan untuk mengungkap fakta yang terjadi di lapangan. Skala pengukuran yang digunakan adalah skala Likert, dengan variasi skor antara (5) sangat setuju - (1) sangat tidak setuju dan (5) selalu - (1) tidak pernah. Teknik analisis adalah analisis regresi pemoderasian dengan bantuan komputer program *Statistical Product and Service Solutions (SPSS) 22 for windows*.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik Responden

Dalam penelitian ini karakteristik responden digambarkan melalui umur, jenis kelamin, pendidikan, status pegawai, dan masa kerja. Adapun hasil karakteristik responden yang terkumpul melalui kuesioner dapat dilihat pada Tabel 2

Tabel 2
Karakteristik Responden

No	Karakteristik	Jumlah (orang)	Persentase (%)
1	Umur:		
	a) < 30 Tahun	34	37,8 %
	b) 31 - 40 tahun	41	45,6 %
	c) 41 - 50 tahun	10	11,1%
	d) > 50 tahun	5	5,6%
2	Jenis Kelamin		
	a) Laki – laki	60	66,7%
	b) Perempuan	30	33,3%
3	Tingkat Pendidikan		
	a) SMA	20	22,2%
	b) Diploma	26	28,9%
	c) Strata-1 (S1)	43	47,8%
	d) Strata-2 (S2)	1	1,1%

4	Status Kepegawaian		
	a) Tetap	37	41,1 %
	b) Kontrak	53	58,9 %
5	Masa Kerja		
	a) < 5 tahun	40	44,4%
	b) 6 - 10 tahun	28	31,1%
	c) > 10 tahun	22	24,4%

Sumber : Data diolah, 2016.

Tabel 2 dapat dideskripsikan bahwa profil responden berdasarkan umur yang didominasi oleh rentang umur 31 hingga 40 tahun sebesar 45.6 %. Faktor usia merupakan salah satu karakteristik seseorang yang dapat mempengaruhi kinerja yang dihasilkan. Umumnya, usia muda lebih menyukai tantangan dan ingin mengukur kemampuan diri sehingga akan lebih terpacu untuk mengerjakan pekerjaan yang sulit dan menantang. Semakin bertambahnya usia maka tingkat kinerja yang dihasilkan akan semakin menurun.

Profil responden berdasarkan jenis kelamin, paling banyak adalah responden laki-laki (66,7%) sedangkan responden perempuan sebesar 33,3%. Hal ini disebabkan mobilitas atau pergerakan pelayanan lebih banyak di lapangan seperti kegiatan pengukuran lapang dan penggambaran peta yang lebih melibatkan pegawai laki-laki. Tingkat pendidikan responden terlihat bahwa dari 90 orang responden 47,8% adalah lulusan strata 1 (S1). Sementara itu, yang lulusan strata 2 (S2) hanya 1,1%. Cukup banyak pegawai di Kantor Pertanahan Kabupaten mengenyam pendidikan Diploma khususnya D1-Pertanahan yaitu sekitar 29% yang berasal dari Sekolah Tinggi Pertanahan Negara (STPN). Hal ini diperlukan karena pendidikan diploma lebih mengajarkan praktek dan pengalaman pada bidang pengukuran lapang dan penggambaran peta. Status

kepegawaian lebih banyak adalah pegawai kontrak (58.9 %) dibandingkan pegawai tetap (41,1%). Kantor Pertanahan Kabupaten Gianyar banyak merekrut pegawai kontrak, karena tingginya beban pekerjaan yang diterima oleh organisasi yang tidak dapat diselesaikan jika hanya dikerjakan oleh pegawai tetap saja. Selain itu Kantor Pertanahan Gianyar juga mengandalkan tenaga kontrak dalam pekerjaan pengukuran lapang dan pekerjaan yang melibatkan penggunaan aplikasi komputer dalam melaksanakan pelayanan pertanahan. Ditinjau dari masa kerja responden sebagian besar responden (44.4 %) bekerja kurang atau sama dengan 5 tahun. Hal ini disebabkan karena lebih banyak pegawai yang terlibat dalam proses pelayanan pertanahan adalah pegawai tidak tetap (PTT) yang masa kontraknya hanya berlaku selama 1 tahun.

Pengujian Instrumen

Pengujian instrumen dalam penelitian ini dilakukan dengan uji *Kolmogorov-Smirnov* dengan bantuan fasilitas *Statistic Package for the Social Science* (SPSS). Hasil Uji validitas dan reliabilitas variabel efikasi diri menyatakan bahwa sebanyak 3 (tiga) butir pernyataan mengenai efikasi diri yang dikembangkan oleh Wang dan Netemeyer (2002) (dalam Mulki *et al.*, 2008) memiliki nilai koefisien korelasi $> 0,3$ dan nilai *Cronbach's Alpha* diatas 0,6. Sebanyak 3 (tiga) item pernyataan mengenai variabel efikasi diri pegawai dinyatakan valid dan reliabel.

Uji validitas dan reliabilitas dukungan organisasi terhadap 8 (delapan) butir pernyataan yang dikemukakan oleh Eisenberger *et al.*, (1986) (dalam Ayers, 2010). Hasil analisis data menyatakan dari 8 (delapan) item pernyataan mengenai

dukungan organisasional memiliki nilai koefisien korelasi $> 0,3$ dan nilai *Cronbach's Alpha* diatas 0,6. Berdasarkan pernyataan mengenai variabel dukungan organisasional maka seluruh pernyataan dinyatakan valid dan reliabel. Uji validitas dan reliabilitas terhadap variabel kinerja yang terdiri dari 6 (enam) pernyataan yang dikemukakan oleh Zhang and Venkatesh, 2014. Hasil analisis data menyatakan 6 (enam) butir pernyataan mengenai kinerja memiliki nilai koefisien korelasi $> 0,3$ dan nilai *cronbach's alpha* diatas 0,6. Berdasarkan nilai tersebut dinyatakan bahwa seluruh pernyataan valid dan reliable. Berikut adalah rinciannya pada Tabel 3.

Tabel 3
Validitas Dan Reliabilitas

No	Daftar Pernyataan	Faktor Loading	Cronbach's Alpha
Efikasi Diri			
1	Secara keseluruhan, saya yakin terhadap kemampuan saya untuk melaksanakan pekerjaan dengan baik.	0.902	0.959
2	Saya merasa sangat mampu melaksanakan tugas-tugas dalam pekerjaan saya.	0.938	
3	Saya merasa memiliki kemampuan untuk berhasil melaksanakan pekerjaan saya.	0.949	
Dukungan Organisasional			
1	Organisasi menghargai kontribusi saya terhadap kemajuan organisasi.	0.340	0.921
2	Organisasi gagal dalam menghargai usaha ekstra yang saya lakukan (R).	0.431	
3	Organisasi selalu mengabaikan keluhan yang saya sampaikan (R).	0.669	
4	Organisasi peduli terhadap kesejahteraan saya.	0.685	
5	Organisasi tidak peduli bahkan jika saya melakukan perkerjaan sebaik mungkin (R)	0.806	
6	Organisasi peduli terhadap kepuasan saya di tempat kerja.	0.846	
7	Organisasi menunjukkan sedikit perhatian terhadap saya (R).	0.584	
8	Organisasi berusaha untuk membuat pekerjaan saya semenarik mungkin.	0.753	
Kinerja			
1	Saya selalu bekerja sesuai prosedur yang ditetapkan dalam organisasi.	0.842	0.912
2	Saya selalu bekerja sesuai harapan organisasi.	0.925	
3	Jumlah target kerja yang diberikan selalu dapat saya penuhi.	0.851	

4	Saya mempunyai pengetahuan dalam melakukan pekerjaan yang harus dilaksanakan di tempat kerja.	0.861
5	Saya mempunyai keterampilan dalam melakukan pekerjaan yang harus dilaksanakan di tempat kerja	0.906
6	Saya dapat bekerjasama dengan baik dengan sesama anggota organisasi untuk mencapai tujuan organisasi.	0.914

Sumber : Data diolah, 2016

Catatan:

*) indikator valid jika koefisien korelasi $> 0,3$

**) indikator reliabel jika *Cronbach's Alpha* $> 0,60$

Hasil uji multikolinieritas dapat diketahui bahwa nilai *Tolerance* variabel efikasi diri dan dukungan organisasional (15,2%) lebih besar dari 10% (nilai *Tolerance* $> 0,1$). Nilai VIF variabel efikasi diri dan dukungan organisasional (6,583) lebih kecil dari 10 ($VIF < 10$). Hal ini menunjukkan bahwa tidak terjadi multikolinearitas pada masing-masing variabel bebas. Hasil uji autokorelasi nilai *Durbin-Watson* test = 1,666 dan $DW < 2$ maka, disimpulkan bahwa pada masing-masing variabel terjadi autokorelasi positif.

Hasil Analisis Regresi Pemoderasian dan Pengujian Hipotesis

Penelitian ini menggunakan pendekatan analisis Regresi Pemoderasian untuk melakukan uji dan analisis terhadap hipotesis penelitian yang telah dikemukakan sebelumnya. Tabel 4 berikut adalah hasil olah data analisis Regresi Pemoderasian.

Pengujian pengaruh efikasi diri terhadap kinerja pegawai

Berdasarkan hasil analisis regresi pada Tabel 4, keluaran hasil pengolahan data menunjukkan bahwa efikasi diri berpengaruh positif terhadap kinerja ($\beta = 0,940$; $p < 0,05$). Maka dari itu, hipotesis 1 terdukung.

Hasil uji *Anova* memperlihatkan nilai F_{hitung} sebesar 670,814 pada tingkat signifikansi $p = 0,000 < 0,05$ yang berarti variabel efikasi diri memberikan pengaruh positif signifikan terhadap kinerja pegawai serta sebagai petunjuk bahwa model regresi dapat digunakan untuk memprediksi kinerja pegawai.

Tabel 5.5
Hasil Analisis Regresi Pemoderasian
(n=90)

Variabel Terikat	Model						Variabel Bebas
	I		II		III		
	β	t	β	t	β	t	
Efikasi Diri	0,940*	25,900	0,184*	5,735	0,175*	5,525	Kinerja
Dukungan Organisasional	-	-	0,821*	25,512	0,781*	21,910	Kinerja
Efikasi diri *	-	-	-	-	0,056*	2,315	Kinerja
Dukungan Organisasional	-	-	-	-	0,056*	2,315	Kinerja
R ²	0,884		0,986		0,987		
F	670,814		3137,663		2198,364		
Sig.	0,000		0,000		0,000		

* $p < 0,05$

Sumber : Data diolah, 2016

Koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,884 menunjukkan bahwa 88,4% variasi kinerja pegawai dijelaskan oleh variabel efikasi diri yang dipertimbangkan dalam model, sedangkan sisanya, yaitu sebesar 11,6% dijelaskan oleh variabel lain diluar model. Nilai koefisien yang sangat tinggi ini mengindikasikan bahwa konstruk kinerja pegawai dapat teridentifikasi dengan baik melalui variabel penjelas yang dipertimbangkan dalam penelitian ini.

Hasil uji statistik menunjukkan nilai t sebesar 25,900 pada tingkat signifikan $p = 0,000$ maka dapat dikatakan bahwa variabel efikasi diri memberikan pengaruh yang positif pada variabel kinerja pegawai secara parsial.

Semakin tinggi tingkat efikasi diri yang dimiliki pegawai maka kinerja yang dihasilkan juga akan semakin tinggi.

Peran dukungan organisasional dalam memoderasi pengaruh efikasi diri terhadap kinerja pegawai

Berdasarkan hasil uji moderasi pada Tabel 5.7 dapat dilihat bahwa pada model I, hanya sekitar 88,4% variasi kinerja dapat dijelaskan oleh variasi efikasi diri, yang ditunjukkan oleh R^2 sebesar 0,884 ($\beta = 0,940$; $p = 0,000$). Pada model II, nilai R^2 meningkat menjadi 0,986 yang berarti setelah dukungan organisasional dimasukkan sebagai variabel bebas sekitar 98,6% variasi kinerja dapat dijelaskan oleh variasi efikasi diri dan dukungan organisasional ($\beta = 0,821$; $p = 0,000$). Pada akhirnya, model III menghasilkan nilai koefisien R^2 yang sedikit meningkat yaitu 0,987. Pada model III ini, koefisien regresi efikasi diri dan dukungan organisasional menunjukkan angka yang signifikan ($\beta = 0,175$; $p = 0,000$ dan $\beta = 0,781$; $p = 0,000$), begitu juga interaksi antara efikasi diri dengan dukungan organisasional terhadap kinerja, signifikan ($\beta = 0,056$; $p = 0,023$). Hal ini mengindikasikan bahwa dukungan organisasional berperan sebagai variabel pemoderasi yang dapat memperkuat hubungan antara efikasi diri dengan kinerja. Maka dari itu, hipotesis 2 yang memprediksi bahwa dukungan organisasional memoderasi pengaruh hubungan efikasi diri terhadap kinerja terdukung.

Hasil uji *Anova* pada model III memperlihatkan nilai F_{hitung} sebesar 2198,364 pada tingkat signifikansi $p = 0,000 < 0,05$ yang berarti seluruh variabel

bebas secara simultan atau bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat.

Koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,987 menunjukkan bahwa 98,7% variasi kinerja pegawai dijelaskan oleh variabel efikasi diri yang dipertimbangkan dalam model, sedangkan sisanya, yaitu sebesar 1,3% dijelaskan oleh variabel lain diluar model. Nilai koefisien yang sangat tinggi ini (mendekati 100%) mengindikasikan bahwa variabel bebas memberikan hampir seluruh informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel terikat.

Hasil uji statistik menunjukkan nilai t sebesar 2,315 pada tingkat signifikan $p = 0,000$ maka dapat dikatakan bahwa variabel bebas memiliki kontribusi terhadap variabel terikat. Nilai t yang positif menunjukkan variabel bebas memiliki hubungan yang searah dengan variabel terikat. Semakin tinggi tingkat efikasi diri yang dimiliki pegawai yang diberikan dukungan organisasional yang tinggi, maka kinerja yang dihasilkan akan semakin tinggi.

Model Persamaan Regresi

Berdasarkan hasil analisis regresi linier dapat dibuat model persamaan regresi linier pada model III adalah sebagai berikut :

$$Y = a + \beta_1 X_i + \beta_2 Z_i + \beta_3 X_i * Z_i + e$$

$$\text{Kinerja} = (-0,470) + 0,175X_i + 0,781Z_i + 0,056X_i * Z_i + e$$

1. Konstanta (a)

Ini berarti jika semua variabel bebas memiliki nilai nol (0) maka nilai variabel terikat Y sebesar -0,094

2. Efikasi diri (X) terhadap kinerja (Y)

Nilai koefisien efikasi diri (X) sebesar 0,175. Hal ini mengandung arti bahwa setiap kenaikan efikasi diri satu satuan maka variabel kinerja (Y) akan naik sebesar 0,175 dengan asumsi bahwa variabel bebas yang lain dari model regresi adalah tetap. Koefisien regresi efikasi diri menunjukkan angka positif, mempunyai arti bahwa jika efikasi diri semakin tinggi maka kinerja yang dihasilkan akan meningkat.

3. Dukungan organisasional (Z) terhadap kinerja (Y)

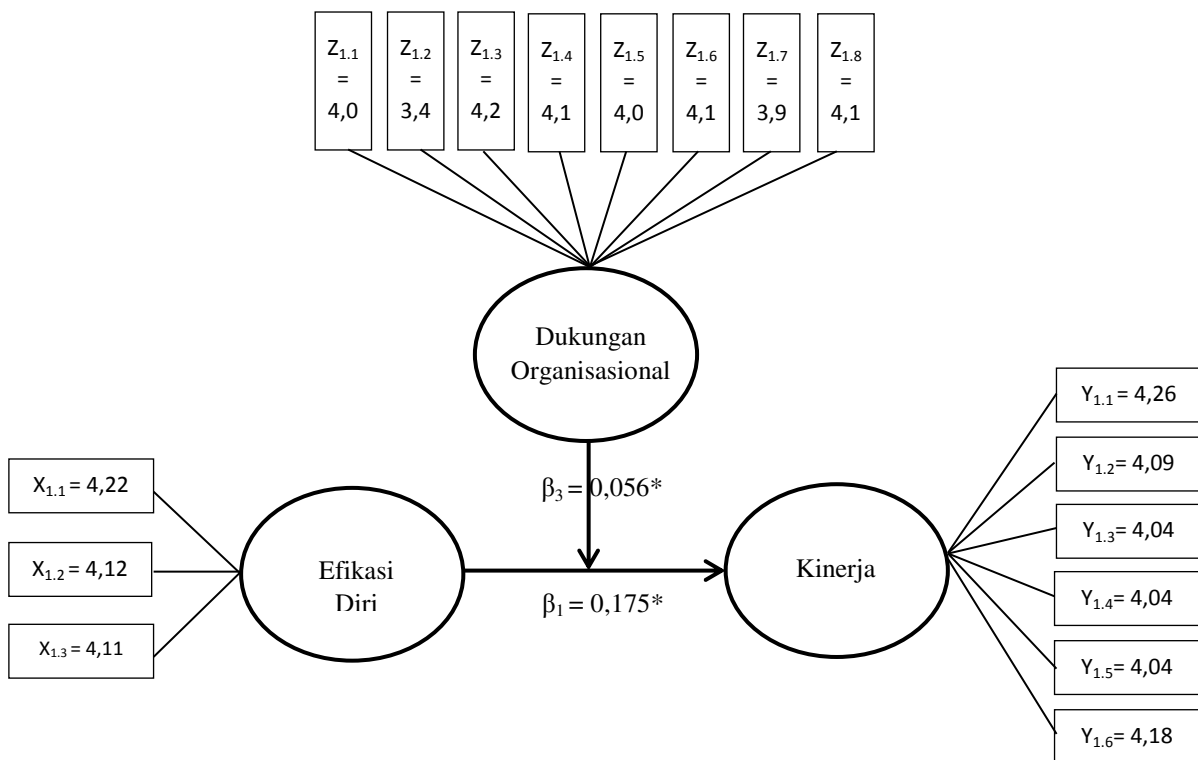
Nilai koefisien dukungan organisasional (Z) sebesar 0,781. Hal ini mengandung arti bahwa setiap kenaikan dukungan organisasional satu satuan maka variabel kinerja (Y) akan naik sebesar 0,781 dengan asumsi bahwa variabel bebas yang lain dari model regresi adalah tetap. Koefisien regresi dukungan organisasional menunjukkan angka positif, mempunyai arti bahwa jika dukungan organisasional semakin besar maka kinerja yang dihasilkan juga akan meningkat.

4. Interaksi efikasi diri dengan dukungan organisasional ($X*Z$) terhadap Y

Nilai koefisien interaksi efikasi diri dengan dukungan organisasional ($X*Z$) sebesar 0,056. Hal ini mengandung arti bahwa setiap kenaikan interaksi efikasi diri dengan dukungan organisasional satu satuan maka variabel kinerja (Y) akan naik sebesar 0,056 dengan asumsi bahwa variabel bebas yang lain dari model regresi adalah tetap.

Model Empiris Hubungan Antar Variabel

Berdasarkan hasil analisis regresi linier dapat dibuat model empiris hubungan antar variabel sebagai berikut :



Gambar 1..
Model Empiris Hubungan Antar Variabel

Sumber: Data diolah, 2016

PEMBAHASAN

Pengaruh efikasi diri terhadap kinerja pegawai

Pengujian ini, secara statistik membuktikan bahwa efikasi diri berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai. Artinya bahwa ada pengaruh antara variabel efikasi diri terhadap kinerja pegawai di Kantor Pertanahan

Kabupaten Gianyar. Hal ini jelas terlihat pada rendahnya persepsi pegawai terhadap kemampuannya dalam melaksanakan pekerjaannya serta kurangnya kompetensi yang dimiliki pegawai dalam menyelesaikan tugas-tugasnya yang secara nyata mempengaruhi kinerja yang dihasilkan, sehingga mengakibatkan jumlah target kerja yang diberikan oleh organisasi selalu tidak dapat terpenuhi (bekerja tidak sesuai harapan) serta pengetahuan dan keterampilan yang dimiliki oleh pegawai dalam menyelesaikan pekerjaan belum sesuai dengan apa yang dibutuhkan oleh organisasi. Sedangkan tingkat efikasi diri yang baik ditunjukkan pada keyakinan pegawai pada kemampuannya melaksanakan tugas yang mempengaruhi kinerja, dimana pegawai selalu patuh terhadap prosedur yang ditetapkan organisasi dan selalu dapat bekerjasama dengan sesama dalam menyelesaikan pekerjaan. Fakta dilapangan menunjukkan dengan jelas bahwa pegawai yang berstatus PNS memiliki tingkat efikasi diri yang jauh lebih rendah dibandingkan dengan pegawai tidak tetap, sehingga lebih banyak volume pekerjaan dikerjakan oleh pegawai tidak tetap dalam proses penyelesaian berkas yang melibatkan teknologi komputer.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Schunk (1991), Feist & Feist (2002), Baron dan Byrne (2000) serta Iroegbu (2015), Luthans (2005), Bandura dan Locke (2003), Judge (2007) dan Stajkovic dan Luthans (1988), Xanthopoulou *et al.* (2009), (Tims *et al.*, 2012) yang menyimpulkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara efikasi diri dengan kinerja pegawai.

Dukungan organisasional memoderasi pengaruh efikasi diri terhadap kinerja pegawai

Pengujian secara statistik menunjukkan bahwa dukungan organisasional berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai. Artinya bahwa ada pengaruh antara variabel dukungan organisasional terhadap kinerja pegawai di Kantor Pertanahan Kabupaten Gianyar. Hal ini terlihat pada rendahnya persepsi pegawai mengenai tingkat kepedulian organisasi terhadap pencapaian kinerja yang telah dicapai, sehingga keadaan ini dapat menyebabkan penurunan tingkat kinerja pegawai yang mengakibatkan jumlah target kerja yang diberikan oleh organisasi selalu tidak dapat terpenuhi (bekerja tidak sesuai harapan).

Hasil uji mengenai interaksi antara efikasi diri dan dukungan organisasional juga menunjukkan pengaruh yang positif signifikan pada kinerja pegawai. Hal ini membuktikan bahwa dukungan organisasional dapat memoderasi (memperkuat) hubungan antara pengaruh efikasi diri terhadap kinerja. Hal ini ditunjukkan dari rendahnya kemampuan dan kompetensi yang dimiliki pegawai dalam menyelesaikan tugas-tugasnya yang diikuti dengan rendahnya tingkat kepedulian organisasi terhadap pencapaian kinerja yang telah dicapai, secara nyata mempengaruhi kinerja yang dihasilkan.

Hasil penelitian ini konsisten dengan penelitian yang dilakukan oleh Rhoades dan Einsenberger (2002), Comish dan Swindle (1994), Simosi (2012), Jawahar dan Carr (2007), Dawley *et al.* (2010), Arthur *et al.* (2003), Marler *et al.* (2009), Lynch *et al.* (1999), Coyle-Shapiro *et al.* (2005), (Tremblay *et al.*, 2010),

Leveson *et al.* (2010) yang menemukan dukungan organisasional, memoderasi hubungan antara keyakinan pegawai dengan keberhasilan prestasi kerja dalam organisasi.

Implikasi Penelitian

Secara teoritis temuan penelitian ini menunjukkan bahwa efikasi diri berpengaruh positif pada kinerja pegawai serta dukungan organisasional mampu memoderasi (memperkuat) pengaruh efikasi diri terhadap kinerja. Dengan demikian, hasil penelitian ini mampu memperkaya temuan-temuan studi empiris lainnya terkait topik kinerja pegawai.

Secara praktis, implikasi dari temuan penelitian ini menunjukkan bahwa efikasi diri dan dukungan organisasional memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja pegawai. Hal ini disebabkan oleh rendahnya kemampuan dan kompetensi yang dimiliki pegawai dalam menyelesaikan tugas-tugasnya dan diikuti dengan rendahnya tingkat kepedulian organisasi terhadap pencapaian kinerja sehingga mengakibatkan rendahnya kinerja yang dihasilkan.

Berdasarkan hasil olah data menunjukkan bahwa dukungan organisasional memiliki pengaruh yang lebih besar dibandingkan dengan efikasi diri dalam rangka mencapai kinerja yang maksimal. Hal ini menunjukkan bahwa pegawai lebih membutuhkan faktor dukungan organisasional sebagai motivasi mereka untuk tetap loyal kepada organisasi yang salah satunya ditunjukkan dengan tercapainya target kinerja yang diberikan oleh organisasi kepada masing-masing pegawai sekalipun tingkat efikasi diri yang dimiliki pegawai rendah.

Pencapaian kinerja yang maksimal yang disebabkan oleh tingkat efikasi diri khususnya untuk indikator kemampuan dan kompetensi yang dimiliki oleh individu pegawai hendaknya menjadi perhatian penting bagi pihak manajemen Kantor Pertanahan Kabupaten Gianyar. Sampai saat ini pihak manajemen belum mampu membangun persepsi kemampuan dan kompetensi pegawai dalam menampilkan unjuk kerja yang baik pada berbagai jenis tugas dan situasi pekerjaan. Kondisi ini ditunjukkan dari ketidakmampuan pegawai khususnya PNS dalam mengikuti perkembangan teknologi komputer untuk memperlancar pekerjaan, menunjang, dan mempercepat pelayanan pertanahan yang pada akhirnya berdampak pada tingkat kinerja pegawai. Dalam upaya meningkatkan efikasi diri pegawai khususnya PNS yang masih rendah dibutuhkan satu kepercayaan yang harus dimiliki pegawai tentang keinginan untuk berhasil.

Temuan survei menjelaskan indikator penghargaan dari organisasi dan perhatian yang diberikan organisasi memiliki nilai dibawah rata-rata, maka dapat dilihat bahwa belum adanya upaya organisasi untuk memberikan dukungan sesuai dengan apa yang diharapkan oleh pegawai, seperti penghargaan berupa motivasi serta pujian-pujian dari atasan. Dalam upaya meningkatkan kinerja pegawai, hal ini sangat perlu diperhatikan oleh pihak manajemen Kantor Pertanahan Kabupaten Gianyar. Upaya selanjutnya untuk meningkatkan kinerja pegawai sebaiknya pihak manajemen lebih memperhatikan aspek dukungan organisasional dalam hal dukungan dari atasan berupa perhatian, pujian, penerimaan, keakraban, informasi dan pengembangan diri. Bentuk dukungan seperti ini banyak dikeluhkan oleh sebagian besar pegawai, walaupun mereka sudah menyelesaikan banyak pekerjaan

hingga melampaui target tidak pernah menerima penghargaan yang sebanding dari organisasi mereka. Kondisi atasan yang tidak responsif akan mendukung terjadinya situasi yang menimbulkan ketidakberdayaan, yaitu bawahan akan merasa bahwa segala upayanya dalam bekerja tidak akan bermakna. Hal seperti ini semestinya dapat menjadi perhatian dari pihak organisasi sehingga nantinya dapat lebih meningkatkan kinerja pegawai. Dukungan organisasional dari atasan mempunyai pengaruh langsung terhadap kinerja, dimana individu yang memiliki persepsi adanya dukungan organisasional yang baik akan merasa nyaman, diperhatikan, dihargai atau terbantu oleh orang lain.

SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian pada responden pegawai Kantor Pertanahan Kabupaten Gianyar, maka dapat disimpulkan beberapa hal sebagai berikut ini :

- 1) Efikasi diri berpengaruh positif pada kinerja pegawai. Hasil ini menunjukkan semakin tinggi efikasi diri pegawai maka kinerja yang dihasilkan cenderung akan meningkat. Efikasi diri sangat membantu dalam mewujudkan kinerja yang lebih baik sehingga dapat meningkatkan kinerja pemerintah.
- 2) Dukungan organisasional mampu memoderasi (memperkuat) pengaruh efikasi diri terhadap kinerja. Hasil ini menunjukkan bahwa dukungan organisasional sebagai faktor penting dari dalam diri sehingga mendorong seseorang melakukan usaha yang lebih optimal. Dukungan organisasional memiliki potensi untuk memengaruhi hubungan antara efikasi diri pegawai dan kinerja

pegawai, semakin tinggi efikasi diri yang dimiliki pegawai dan didukung dengan dukungan organisasional yang juga tinggi maka usaha untuk mencapai kinerja akan tercapai.

Saran

Berdasarkan kesimpulan dari hasil penelitian tersebut, maka saran yang dapat disampaikan sebagai berikut :

- 1) Kinerja pegawai Kantor Peratanahan Kabupaten Gianyar masih perlu ditingkatkan lagi mengingat masih terdapat banyak tunggakan pelayanan pertanahan (hasil temuan BPK RI). Pihak manajemen diharapkan lebih memperhatikan kinerja pegawai dalam aspek kuantitas pekerjaan dengan tujuan agar jumlah target kerja yang diberikan selalu dapat dipenuhi. Selain aspek kuantitas pekerjaan, aspek kompetensi teknis yang dimiliki oleh individu pegawai juga perlu diperhatikan sehingga setiap pegawai mempunyai pengetahuan dalam melakukan pekerjaan yang harus dilaksanakan di tempat kerja dan mempunyai keterampilan dalam melakukan pekerjaan yang harus dilaksanakan di tempat kerja. Apabila hal-hal tersebut dapat dilakukan maka jumlah tunggakan penyelesaian pelayanan pertanahan dapat ditekan setiap tahunnya.
- 2) Pihak manajemen harus memperhatikan tingkat efikasi diri pegawai terutama pada aspek psikologis. Hal ini dikarenakan pegawai yang berstatus PNS memiliki tingkat efikasi diri yang lebih rendah dibandingkan pegawai yang berstatus PTT. Khususnya untuk pegawai yang berstatus PNS yang sudah berumur dalam hal penguasaan dan mengoperasikan komputer masih sangat

kurang. Sebaiknya pihak manajemen memberikan motivasi untuk membangkitkan tingkat efikasi diri pegawai agar dalam praktek pekerjaan pegawai merasa memiliki kemampuan untuk selalu berhasil melaksanakan pekerjaannya, oleh sebab itu yang seharusnya dilakukan oleh pihak manajemen adalah :

- Membangun persepsi diri pegawai tentang pekerjaan yang diterimanya. Persepsi diri tentang pekerjaan yang positif akan membangkitkan pada penilaian diri terhadap pekerjaan juga positif. Penilaian diri yang positif akan membangkitkan kepercayaan akan kemampuan untuk berhasil juga.
- Membangkitkan konsep diri akademik pegawai. Konsep diri akademik pegawai yang positif akan membangkitkan rasa pentingnya mempelajari pekerjaan dengan baik sehingga akan berhasil dalam melaksanakan dan menyelesaikan pekerjaan.
- Membangun efikasi diri pegawai dengan menggunakan pembelajaran sosial dimana seorang individu meniru tingkah laku yang diterima masyarakat (*socially accepted behaviour*) dan juga tingkah laku yang tidak diterima masyarakat. Pegawai akan mampu meraih sukses dengan berkaca pada keberhasilan rekan kerjanya. Jika rekan kerjanya yang setingkat dia bisa sukses berarti dia juga akan sukses manakala belajar dengan sungguh-sungguh.

3) Dukungan organisasional pada Kantor Pertanahan Kabupaten Gianyar masih sangat perlu ditingkatkan mengingat dukungan organisasional memiliki pengaruh yang lebih besar dibandingkan dengan efikasi diri dalam rangka

mencapai kinerja yang maksimal. Pegawai lebih membutuhkan faktor dukungan organisasional sebagai motivasi mereka untuk tetap loyal kepada organisasi. Dalam upaya meningkatkan kinerja pegawai, hal ini sangat perlu diperhatikan oleh pihak manajemen Kantor Pertanahan Kabupaten Gianyar. Upaya selanjutnya yang dapat dilakukan sebaiknya pihak manajemen lebih memperhatikan aspek dukungan organisasional dalam hal dukungan dari atasan berupa perhatian, pujian, penerimaan, keakraban, informasi dan pengembangan diri. Apabila hal-hal tersebut dapat dilakukan maka pegawai akan merasa bahwa mereka merupakan bagian penting bagi organisasi, sehingga akan tercipta suasana saling mendukung antara pegawai dengan organisasi untuk mencapai tujuan dari organisasi.

REFERENSI

- Arthur, W., Bennett, W., Edens, P., and Bell, S. 2003. Effectiveness of training in organizations: A meta-analysis of design and evaluation features. *Journal of Applied Psychology*, 88 (2) : 234-244.
- Ayers, J, P. 2010. Job satisfaction, job involvement, and perceived organizational support as predictor of organizational commitmen. *Walden Dissertation and Doctoral Studies*. Walden University.
- Bandura, A. 1977. Self-efficacy: Toward a Unifying Theory of Behavioral Change. *Psicological Review*, 84 (2) : 191-215.
- _____. 1997. Self-efficacy: The Exercise of Control. New York: W.H. Freeman
- Bandura, A., and Locke, E. A. 2003. Negative *self-efficacy* and goal effects revisited. *Journal of Applied Psychology*, 88 (1) : 87-99.
- Baron, R, A., and Byrne., D. 2000. *Social Psychology (9th edition)*. New York : Allyn & Bacon.

- Blau, P, M. 1964. Exchange and Power in Social Life. New York : Wiley & Sons, Inc. York: Wiley.
- Campbell, N, K., and Hackett, G. 1986. The effects of mathematics task performance on math *self-efficacy* and task interest. *Journal of Vocational Behavior*, 28 (2) : 149-162.
- Comish, R, S, B. 1994. Managing stress in the workplace. *National PublicAccountant*, 39 (9) : 24-28.
- Coyle-Shapiro, J. A.-M., & Conway, N. 2005. Exchange relationships: Examining psychological contracts and perceived organizational support. *Journal of Applied Psychology*, 90 (4) : 774-781.
- Dawley, D., Houghton, J, D., and Bucklew, N, S. 2010. Perceived organizational support and turnover intention: the mediating effects of personal sacrifice and job fit. *The Journal of Social Psychology*, 150 (3) :238-57.
- Eisenberger, R., Huntington, R., Hutchison, S., and Sowa, D. 1986. Perceived organizational support. *Journal of Applied Psychology*, 71 (3) : 500-507.
- Eisenberger, R., and Rhoades, L. 2002. Perceived organizational support: A review of the literature. *Journal of applied psychology*, 87 (4) : 698-714.
- Feist and Feist. 2002. *Theory Of Personality*. New York : Mc Graw Hill
- Gouldner, A,W. 1960. The norm of reciprocity: A preliminary statement. *American Sociological Review*, 25 (2) : 161-178.
- Iroegbu, M, N. 2015. Self efficacy and work Performance: A theoretical framework of Albert Bandura's model, review of findings, implications and directions for future research. *Psychology and Behavioral Sciences*, 4 (4) : 170-173.
- Jawahar, I., and Carr, D. 2007. Conscientiousness and contextual performance: The compensatory effects of perceived organizational support and leader-member exchange. *Journal of Managerial Psychology*, 22 (4) : 330-349.
- Judge, T, A., Jackson, C, L., Shaw, J, C., Scott, B, A., and Rich., B, L. 2007. *Self-efficacy* and work-related performance : The integral role of individual differences. *Journal of Applied Psychology*, 92 (1) :107-127.
- Leveson, L., Joiner, T., & Bakalis, S. 2010. Dual commitment in the Australian construction industry, *Asia Pacific Journal of Human Resources*, vol. 48(3) : 302-318.

- Luthans, F. 2005. *Perilaku Organisasi*. Edisi Sepuluh. Yogyakarta : Penerbit Andi.
- Lynch, P. D., Eisenberger, R., & Armeli, S. 1999. Perceived organizational support: Inferior versus superior performance by wary employees. *Journal of Applied Psychology*, 84 (4) : 467-483.
- Mathis, R, L.. and Jackson, J, H. 2006. *Human Resource Management (Manajemen Sumber Daya Manusia)*. Edisi Ke-10. Jakarta : Salemba Empat.
- Mangkunegara, A, P. 2006. *Perencanaan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia*. Bandung: Refika Aditama.
- Malayu S, P, H. 2006. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Marler, J, H., Fisher, S, L., and Ke, W. 2009. Employee self- service technology acceptance: a comparison of pre- implementation and post-implementation relationships. *Personnel Psychology*, 62 (2) : 327-358.
- Mulki, J, P., Felicia G, L., and Fernando. 2008. The effect of self efficacy on salesperson work overload and pay satisfaction. *Journal of Personal Selling and Sales Management*, 28 (3) : 285-297.
- Pajares, F. 2002. Self-Efficacy, Overview of Social Cognitive Theory and Self Efficacy (online). (<http://www.positivepractise.com/efficacy/selfefficacy/html>, chapter 1, diakses 8 maret 2016)
- Rhoades, E., dan Armeli. 2001. Affective commitment to the organization: The contribution of perceived organization Support. *Journal of Applied Psychology*. 86 (5): 825-836.
- Rhoades, L., & Eisenberger, R. 2002. Perceived organizational support: A review of the literature. *Journal of Applied Psychology*, 87 (4) : 698-714.
- Schermerhorn. 2002. *Pengawasan dalam Manajemen*. Jakarta : Bina Aksara
- Setton, R, P., Bennet, N., and Liden, R, C. 1996. Social exchange in organization : Perceived organizational support, leader-member exchange, and employee reciprocity. *Journal of Applied Psychology*, 81 (3) : 219-227.
- Shannock., Linda., Rhoades., Einsenberger, R. 2006. When supervisor feel support : relationship with subordinates perceived supervisor support, perceived organizational suport and performance. *Journal of Apllied*

Psychology, 91 (3) : 689-695.

Schunk, D. H. 1991. Self-efficacy and academic motivation. *Educational Psychologist*, 26 (3-4) : 207-231.

Stajkovic, A. D., & Luthans, F. 1988. *Self-efficacy* and work-related performance: A meta-analysis. *Psychological Bulletin*, 124 (2) : 240-261.

Simosi, M. 2012. Disentangling organizational support construct. *Personnel Review*, 41(3) : 301-320.

Tremblay, M., Cloutier, J., Simard, G., Chenevert, D., & Vandenberghe, C. 2010. The role of HRM practices, procedural justice, organizational support and trust in organizational commitment and in-role and extra-role performance. *International Journal of Human Resource Management*, 21 (3) : 405-433.

Umar, H. 2004. *Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*. Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama.

Xanthopoulou, D., Bakker, A.B., Heuven, E., Demerouti, E. and Schaufeli, W.B. 2009. Working in the sky: A diary study on work engagement among flight attendants. *Journal of Occupational Health Psychology*, 13 (4) : 345-356.

Zhang, X., and Venkatesh, V. 2014. Explaining Employee Job Performance : The Role of Online and Offline Workplace Communication Network. *Mis Quarterly*, 5 (5) : 1-20.